

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA  
SURABAYA SUKOMANUNGGAL)**



**Oleh:**

**NUR DWITA FEBRIANTI**

**NPM: 16.1.01.09924**

**Program Studi: Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2020**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA  
SURABAYA SUKOMANUNGGAL)**



**Oleh:**

**NUR DWITA FEBRIANTI**

**NPM: 16.1.01.09924**

**Program Studi: Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2020**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA  
SURABAYA SUKOMANUNGGAL)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi: Akuntansi  
Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik & Perpajakan**

**Oleh:**

**NUR DWITA FEBRIANTI**

**NPM: 16.1.01.09924**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA**

**2020**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN  
FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA  
SURABAYA SUKOMANUNGGAL)**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:**

**NUR DWITA FEBRIANTI**

**NPM: 16.1.01.09924**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal 29 April 2020**

**Susunan Tim Penguji:**

**Ketua : Dr. Kurnia, S.E., M.Si., Ak., CPA., CA.**

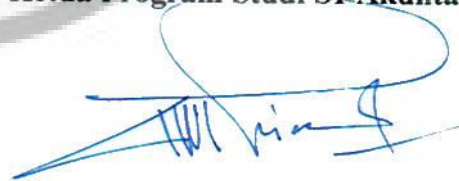
**Anggota : 1. Dr. Maswar Patuh Priyadi, M.M., Ak., CA.  
2. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CPA., CA.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh:**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Akuntansi**



**Dr. Kurnia, S.E., M.Si., Ak., CPA., CA.**

**Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **NUR DWITA FEBRIANTI**

NPM : **16.1.01.09924**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SURABAYA SUKOMANUNGGAL)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 29 April 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 29 April 2020

Yang membuat pernyataan,



**Nur Dwita Febrianti**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Nur Dwita Febrianti  
NPM : 16.1.01.09924  
Program Studi : S1 - Akuntansi  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 17 Februari 1998  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (Tiga) / 2(Dua)  
Alamat Rumah : Jl. Tangkis Turi Kecil D/6 Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Lamidi  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Tangkis Turi Kecil D/6 Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Tangkis Turi Kecil D/6 Surabaya  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. Riwayat Pendidikan

1. Tamat SD di SD Negeri Petemon XII Surabaya Tahun 2010
2. Tamat SMP di SMP Negeri 42 Surabaya Tahun 2013
3. Tamat SMA di SMA Hang Tuah 1 Surabaya Tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2016-2020	-

### D. Riwayat Pekerjaan

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillahirabbil'alamiin, Puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa memberikan kemampuan, kemudahan, dan pertolongan yang tiada terhingga kepada penulis khususnya dalam penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**. Ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang penulis hormati dan cintai yang membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan skripsi ini. Kepada seluruh anggota keluarga, khususnya Ibu dan Ayah tercinta yang selalu dengan tulus mendo'akan serta memberikan semangat yang luar biasa dan memberikan dukungan moril maupun materil.

Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan semangat dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan



skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, SE., M.Si., Ak., CA., Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Kurnia, M.Si., Ak., CA., CPA. Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan nasihat selama proses penulisan dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Ibu Dra. Lailatul Amanah, M.Si., Ak., CA. Selaku Dosen Wali yang telah memberikan banyak waktu dan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen STIESIA khususnya pada jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis, beserta para staff STIESIA yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Karyawan KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal yang telah membantu penulis dalam memperoleh data penelitian.
7. Untuk orang tua, adik dan seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi, doa, nasihat, perhatian dan kasih sayang, serta dukungan baik moral maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
8. Untuk Baper Squad Valent Widya L, Della Putri M.R, Ira Novita, Bagaskhara Satria W, M. Ariyanto, Indra Aditya P serta Teman seperjuangan Agustin



Putri L, terima kasih telah memberikan masukan, dukungan, menemani dan membantu selama pengerjaan skripsi.

9. Untuk Teman terdekat saya, terima kasih selalu memberikan waktu luang, semangat, motivasi, canda tawa dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Terima Kasih untuk teman sekelas saya SA-5 yang selama ini selalu memberikan hal menarik yang tidak bisa dilupakan, dukungan semangat serta waktu yang telah kalian luangkan untuk berbagi ilmu, semoga bisa sukses bersama-sama.

11. Terima Kasih kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terima Kasih atas semua semangat dan doa yang diberikan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Maka diharapkan saran dan kritik yang membangun, dan kedepannya skripsi ini bisa lebih dikembangkan lagi.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb***

Surabaya, 29 April 2020

Penulis,

Nur Dwita Febrianti

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
<b>BAB 1: PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	8
<b>BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN</b>	
<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	9
2.1.1 Teori Keagenan ( <i>Agency Theory</i> ).....	9
2.1.2 Pengertian Pajak .....	10
2.1.3 Fungsi Pajak .....	10
2.1.4 Unsur-Unsur Pajak .....	11
2.1.5 Jenis Pajak .....	12
2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak .....	15
2.1.7 Kualitas Pelayanan Fiskus .....	15
2.1.8 Sanksi Perpajakan .....	16
2.1.9 Pemahaman Perpajakan .....	19
2.1.10 Kepatuhan Wajib Pajak .....	19

2.1.11	Wajib Pajak Orang Pribadi .....	20
2.2	Penelitian Terdahulu .....	20
2.3	Rerangka Pemikiran .....	21
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	22
2.3.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	22
2.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	23
2.3.3	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	24
2.3.4	Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	25
<b>BAB 3: METODE PENELITIAN.....</b>		<b>27</b>
3.1.	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	27
3.1.1	Jenis Penelitian .....	27
3.1.2	Gambaran Populasi (Objek) Penelitian .....	27
3.2.	Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.3.1	Data Primer .....	28
3.3.2	Data Sekunder .....	29
3.4.	Definisi Operasional Variabel .....	30
3.4.1	Variabel .....	30
3.4.2	Definisi Operasional Variabel .....	30
3.5.	Teknik Analisis Data .....	34
3.5.1	Uji Kualitas Data .....	34
3.5.2	Statistik Deskriptif.....	35
3.5.3	Uji Asumsi Klasik .....	35
3.5.4	Uji Regresi Linier Berganda.....	36
3.5.5	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	37
3.5.6	Uji <i>Goodness of Fit</i> (Uji F).....	38
3.5.7	Uji Hipotesis (Uji t) .....	38
<b>BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>40</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	40
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
4.1.2	Visi dan Misi KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal .....	40
4.1.3	Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal .....	41
4.1.4	Deskripsi Karakteristik Responden .....	43

4.1.5	Uji Kualitas Data .....	46
4.1.6	Statistik Deskriptif .....	51
4.1.7	Uji Asumsi Klasik .....	53
4.1.8	Uji Regresi Liner Berganda .....	57
4.1.9	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	59
4.1.10	Uji <i>Goodness Of Fit</i> (Uji F) .....	59
4.1.11	Uji Hipotesis (Uji t) .....	61
4.2	Pembahasan .....	62
4.2.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	62
4.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	64
4.2.3	Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	65
4.2.4	Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	66
<b>BAB 5: PENUTUP .....</b>		<b>68</b>
5.1	Kesimpulan .....	68
5.2	Keterbatasan .....	70
5.3	Saran .....	70
JADWAL PENELITIAN .....		72
DAFTAR PUSTAKA .....		73
LAMPIRAN .....		76

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Skala Pengukuran .....	29
2. Jenis Kelamin Responden .....	44
3. Usia Responden .....	44
4. Jenis Pekerjaan Responden.....	45
5. Tingkat Pendidikan Responden .....	46
6. Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak .....	47
7. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus .....	47
8. Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan .....	48
9. Hasil Uji Validitas Pemahaman Perpajakan .....	48
10. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak .....	49
11. Hasil Uji Reliabilitas .....	50
12. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	52
13. Hasil Uji Statistik Non-Parametrik <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	53
14. Hasil Uji Multikolinearitas .....	55
15. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	57
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	59
17. Hasil Uji <i>Goodness Of Fit</i> (Uji F) .....	60
18. Hasil Uji t .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran .....	22
2. Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal .....	43
3. Grafik Uji Normalitas Data .....	54
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner Penelitian .....	77
2. Data Tabulasi Responden .....	82
3. Data Tabulasi Jawaban Responden .....	85
4. Out Put SPSS .....	100
5. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi .....	114
6. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	115
7. Surat Ijin Riset dari STIESIA .....	116
8. Surat Ijin Riset dari KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal....	117
9. Surat Keterangan Selesai Riset Dari KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.....	118
10. Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	119
11. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian .....	120
12. Bebas Plagiasi .....	121